

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
PADA TABUNGAN QURBAN DI BPRS AS'AD ALIF
DR.CIPTO SEMARANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan Syariah

Disusun Oleh:

ASRI WIDYA PANGESTI

NIM. 1605015016

**D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2019

H. Khoirul Anwar, M.Ag
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Tugas Akhir (TA)
An. Sdri. Asri Widya Pangesti
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikumWr. Wb

Setelah melakukan penelitian dan pengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir (TA) saudara :

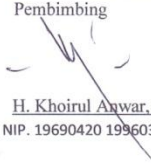
Nama : Asri Widya Pangesti
NIM : 1605015016
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Judul : "Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah pada Tabungan Qurban di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang".

Dengan ini kami mohon kiranya Tugas Akhir mahasiswi tersebut dapat segera di Munaqosahkan.

Demikian harapan menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb

Semarang, 16 Juli 2019
Pembimbing


H. Khoirul Anwar, M.Ag
NIP. 19690420 199603 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang 50185

Website: febi.walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Tugas Akhir : Asri Widya Pangesti

NIM : 1605015016

Judul : “Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Tabungan Qurban Di
BPRS As'ad Alif Dr. Cipto Semarang”

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat
Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal 26 Juli 2019

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya tahun akademik 2018/2019.

Semarang, 26 Juli 2019

Mengetahui

Ketua Sidang

Ida Nur Laili, M.Ag.
NIP. 197811132009012004

Sekretaris Sidang

Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag.
NIP. 197308112000031004

Penguji I

Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., M.A.
NIP. 197512182005011002



Penguji II

A. Turmudi, S.H., M.Ag.
NIP. 196907082005011004

Pembimbing

H. Khoirul Anwar, M.Ag.
NIP. 196904201996031002

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”

(Q.S. Ali ‘Imran ayat 159)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur alhamdulillah, Laporan Tugas Akhir ini penulis

persembahkan kepada:

1. Kedua orangtuaku yang tercinta serta semua keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selama ini telah senantiasa memberi dukungan penuh terutama dalam bidang akademik dan juga senantiasa mendo'akanku, semoga jasa-jasa kalian mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, Terutama almarhum Ayah yang telah tenang di dalam surga-Nya.
2. Bapak/Ibu dosen yang telah membagi ilmunya kepada saya. Semoga ilmu yang telah engkau berikan dapat bermanfaat dalam kehidupan di dunia maupun di akhirat.
3. Teman-teman serta sahabat-sahabat yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah membagi ilmu dan membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Semua pihak yang telah memberkian dukungan.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi-informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang , 16 Juli 2019

Deklator



Asri Widya Pangesti

NIM. 1605015016

ABSTRAK

BPRS AS'AD ALIF merupakan Lembaga intermediasi untuk menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan. Dengan berbagai macam pendanaan pembiayaan yang tersedia di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang salah satunya adalah Tabungan Qurban. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syari'ah. Strategi peningkatan kualitas pelayanan nasabah pada tabungan qurban di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang adalah pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah sehingga dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Salah satu yang sangat penting demi kemajuan suatu usaha adalah meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah diantaranya adalah ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan, ketersedianya sarana-prasarana pendukung, dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Dalam menyusun dan menyelesaikan permasalahan yang ada dalam Tugas Akhir ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan. Sedangkan dalam metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, interview, dan dokumenter. Dalam menganalisa data-data yang sudah terkumpul penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian ini, karakteristik tabungan qurban adalah merupakan tabungan yang menggunakan prinsip akad *mudharabah mutlaqah*. Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada tabungan qurban yaitu penarikan tabungan qurban yang tidak dapat diambil sewaktu-waktu, kurangnya promosi, dan kurangnya SDM pemasaran.

Kata kunci : *Peningkatan kualitas pelayanan pada tabungan qurban.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur, kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga sampai saat ini kita masih diberikan kesehatan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepangkuan baginda Nabi Agung Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul: “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA TABUNGAN QURBAN DI BPRS AS’AD ALIF DR.CIPTO SEMARANG” dalam penyelesaian Tugas Akhir ini penyusun menyadari sepenuhnya tentulah tidak bisa lepas dari bantuan berbagai pihak oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Johan Arifin, S.Ag, MM selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak H. Khoirul Anwar, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
5. BPRS As’ad Alif Dr.Cipto Semarang yang telah memberikan kesempatan magang dan membolehkan menyusun Tugas Akhir dengan mengangkat judul tentang BPR Syariah,

6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moral dan financial dengan kasih sayangnya yang tidak terbatas sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan serta keluarga besar PBSA angkatan 2016 yang saya sayangi dan selalu memberikan dukungan dan motivasi menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Dosen pengajar di prodi D3 Perbankan Syariah.
9. Seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam pelaksanaan dan penulisan serta dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis hanya dapat berdoa, semoga Allah SWT selalu member petunjuk ke jalan yang lurus, dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi bahasa, isi maupun analisisnya, sehingga kritik maupun saran sangat penulis harapkan demi perbaikan karya-karya penulis yang akan datang.

Semarang, 16 Juli 2019

Penyusun

Asri Widya Pangesti

NIM. 1605015016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat	5
D. Tinjauan Pustaka	5
E. Metodologi Penelitian	6
F. Sistematika Penulis	9

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Layanan Nasabah	
1. Pelayanan.....	11
2. Ciri-ciri Pelayanan yang baik	13
3. Pentingnya Pelayanan dan Etika Bank	19

B. Tabungan Qurban	
1. Tabungan	20
2. Prinsip Tabungan	21
3. Definisi Qurban dan Landasan Syariat	30
4. Hukum Berqurban	33
5. Hikmah Berqurban.....	36

BAB III : GAMBARAN UMUM PT. BRI SYARIAH

KC SEMARANG

A. Sejarah Berdirinya BPRS As'ad Alif	38
B. Visi dan Misi BPRS As'ad Alif	41
C. Budaya Kerja BPRS As'ad Alif.....	42
D. Jaringan Kantor	42
E. Ruang Lingkup Usaha	43
F. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas BPRS As'ad Alif	44
G. Produk-produk Penghimpun Dana (<i>funding</i>)	53
H. Produk-produk Penyaluran Dana (<i>lending</i>)	59
I. Persyaratan Pengajuan Pembiayaan	61
J. Pembiayaan Bermasalah di BPRS As'ad Alif	61

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang	64
B. Faktor-faktor yang Menjadi Hambatan dalam Peningkatan kualitas Pelayanan pada Tabungan Qurban di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang	66

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70
C. Penutup.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehadiran perbankan berfungsi melayani masyarakat di daerah pedesaan atau pinggiran, atau bisa dikenal dengan *rural banking*. Di Indonesia *rural banking* diakomodasi dalam bentuk lembaga Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan ini dibutuhkan oleh masyarakat di daerah pedesaan atau pinggiran yang belum terjangkau oleh bank umum, baik dari segi penyimpanan dana nasabah maupun segi pembiayaan.¹

Status hukum BPR diakui pertama kali dalam Praktek Kebijakan Oktober (Pakto) tanggal 27 Oktober 1988, sebagai bagian dari Paket Kebijakan Keuangan, Moneter, dan Perbankan. Menurut Undang-Undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Ada beberapa tujuan yang dikehendaki dari pendirian di BPRS di dalam perekonomian, yaitu sebagai berikut.²

¹ M Nur Rianto, *Lembaga Keuangan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, cet. Ke-2, 2017, hlm.197.

² M. Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 2000, hlm.96 .

1. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat, terutama masyarakat golongan ekonomi lemah yang pada umumnya berada di daerah pedesaan. Hal ini untuk menghindari agar mereka tidak terjebak oleh rentenir yang menerapkan bunga pinjaman.
2. Menambah lapangan kerja, terutama di tingkat kecamatan sehingga dapat mengurangi arus urbanisasi.
3. Membina semangat *ukhuwah islamiyah* melalui kegiatan ekonomi dalam rangka meningkatkan pendapatan per kapita menuju kualitas hidup yang memadai.
4. Mempercepat perputaran aktivitas perekonomian karena sektor real akan bergairah.

Sebagai lembaga keuangan, BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang berperang dalam memperbaiki perkembangan perekonomian di masyarakat, yang ditunjukkan dalam kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat dengan berbagai macam produk sehingga bisa membuat para calon nasabah tertarik menjadi nasabah di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang.

Menyampaikan produk-produk tersebut tidak semudah membalikan telapak tangan, dibutuhkan strategi khusus yang dibangun oleh BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang, pada umumnya orang mengasumsikan mengenai pemasaran atau memasarkan barang yaitu menjual barang agar laku terjual.

Pemasaran memiliki cakupan kegiatan yang luas. Pemasaran meliputi perumusan jenis produk, bagaimana cara menyalurkan produk kepada konsumen, seberapa tinggi harga yang seharusnya diterapkan terhadap produk tersebut yang cocok dengan kondisi konsumennya, bagaimana cara promosi mengkomunikasikan produk tersebut kepada konsumen, dan bagaimana cara mengatasi kondisi persaingan yang dihadapi oleh perusahaan dan sebagainya.³

Karena fokus kualitas adalah kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.⁴

Tabungan Qurban merupakan tabungan yang diperuntukan bagi umat Islam yang mempunyai ketetapan hati untuk berbagi dengan sesamanya melalui ibadah qurban. Setoran awal sebesar Rp 20.000,00 dan berikutnya Rp 10.000,00.⁵

Perkembangan tabungan qurban sampai saat ini belum begitu banyak nasabah, karena tabungan qurban bukan merupakan produk utama sehingga belum terlalu dikenal oleh masyarakat.

³ Indriyo Gito Sudarmo, *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: BPFE, 2011, hlm.183.

⁴ M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Total Quality Manajemen), Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001, hlm.45-47

⁵ Brosur BPRS As'ad Alif

BPRS As'ad Alif sendiri berdiri sejak 5 November 1997 dan telah berhasil membuka 3 kantor kas baru yaitu:

1. Kantor kas Boja
Jl. Veteran No. 32 Kec. Boja, Kab. Kendal, tlp. (0294) 571091
2. Kantor kas Ngadirejo
Jl. Raya Candiroto 33-34 Kec. Ngadireja, Kab. Temanggung, tlp. (0293) 591157
3. Kantor kas Dr. Cipto
Jl. Cr. Cipto No. 152 Semarang (Komplek SPBU Dr.Cipto), tlp. (024) 3512158

Dari pemaparan di atas, penulis tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah pada Tabungan Qurban di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas masalah yang akan dicari jawabannya berdasarkan penelitian ini adalah sebaga berikut:

- a. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan nasabah pada tabungan qurban di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang?
- b. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan nasabah pada tabungan qurban di BPRS As'ad Alif Dr.cipto?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan pada laporan proposal ini adalah untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam menulis hasil penelitian yang berdasarkan pada laporan pelaksanaan kerja lapangan untuk penulisan Tugas Akhir.

Maksud penulisan adalah untuk mengetahui bagaimana cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada Tabungan Qurban di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang.

D. Tinjauan Pustaka

Kajian pustaka ini akan menjadi dasar dalam merumuskan kerangka teori yang selanjutnya menjadi dasar untuk mengembangkan kerangka konsep dalam penelitian ini. Selain akan memperluas pandangan dan pengetahuan peneliti, juga untuk menghindari pengulangan penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain. Adapun penelitian yang hampir sama dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Saudari Nurfauzi Hidayah (1323204022) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto dengan judul “STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN QURBAN DI BPRS SURIYAH KANTOR CABANG SLAWI-TEGAL”
2. Saudari Putri Lestari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH

FINANCING DI BPRS BINA AMANAH SATRIA KANTOR KAS BUMIAYU KAB.BREBES”

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini bukanlah yang pertama dilakukan, namun dengan adanya penelitian-penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai referensi untuk meneliti dengan tema sama oleh penulis namun hanya dengan mengambil fokus bahasan mengenai tatacara pelaksanaan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan judul penelitian “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA TABUNGAN QURBAN DI PT. BPRS AS’AD ALIF DR.CIPTO SEMARANG”.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan di BPRS As’ad Alif Dr.Cipto Semarang untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati⁶

⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010, hlm.5

2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini terdiri dari dua jenis:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan.⁷ Untuk dapat memperoleh data primer ini, penulis secara langsung mengadakan wawancara dengan bapak M. Iwan Gunawan selaku Kepala Kantor Kas BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang, ibu Nunung Feriani selaku teller di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang yang mempunyai hubungan langsung dengan permasalahan yang diangkat.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak secara langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya.⁸ Data sekunder ini berfungsi untuk melengkapi data primer yang telah diperoleh oleh peneliti, yang berupa struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini. Data sekunder dapat

⁷ Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012, hlm.91

⁸ *Ibid*, hlm.91

diperoleh dari studi kepustakaan berupa data dan dokumentasi.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal berupa catatan suatu peristiwa yang ditinggalkan, baik tertulis maupun tidak tertulis.⁹

b. Wawancara

Metode wawancara juga bisa disebut dengan metode interviu. Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.¹⁰ Dalam wawancara ini penulis melakukan tanya jawab langsung dengan bapak M. Iwan Gunawan selaku Kepala Kantor Kas di BPRS As'ad Alif Dr.cipto Semarang dengan penelitian yang mengenai peningkatan kualitas pelayanan nasabah pada tabungan qurban di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang.

⁹ Husein Umar, *Research Metodhs in Finance and Banking*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, cet, ke-2, 2012, hlm.117

¹⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Roda Karya, 2009, hlm.186

4. Metode Analisis Data

Data yang terkumpul melalui dokumentasi dan wawancara di olah dan disusun dengan menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Data yang terkumpul melalui wawancara akan diuji kebenarannya dengan analisis data. Analisis data adalah proses menyusun data agar data tersebut dapat ditafsirkan.¹¹

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis membahas pendahuluan dengan sub-sub yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penulisan, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan secara global mengenai topik yang akan dibahas yakni mengenai peningkatan kualitas.

BAB III GAMBARAN UMUM BPRS AS'AD ALIF

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum BPRS As'ad Alif yang meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, ruang lingkup usahanya, serta produk-produk yang ada di BPRS As'ad Alif.

¹¹ Dadang K ahmad, *Metode Penelitian Agama*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2000, hlm.102

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian yang berkaitan dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Tabungan Qurban di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian, saran untuk penulis dan penutup.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan Nasabah

1. Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan. Dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:¹²

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Memberi pelayanan melebihi seperti yang diharapkan pelanggan merupakan suatu kebijakan yang perlu diteruskan. Dengan cara demikian pelanggan akan menjadi pelanggan yang

¹²Bintaro, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014, hlm.135.

loyal untuk bisnis yang besar lagi.¹³ Dengan adanya kemampuan untuk melayani maka akan muncul kemampuan dan ketrampilan dalam melayani. Artinya, dengan sikap mau melayani (*attitude*) akan membuahkan pertambahan kemampuan pengetahuan melayani (*knowledge*) serta ketrampilan melayani (*skill*).

Selanjutnya dalam melakukan pelayanan kepada nasabah kita harus memperhatikan hal-hal pokok sebagai berikut:¹⁴

- 1) Pengetahuan tentang pelayanan: terkait dengan maksud dan tujuan melayani, sopan santun pelayanan, sikap dan tutur kata.
- 2) Ketrampilan tentang pelayanan: cara berkomunikasi, menyapa bertanya, menjawab dan menjelaskan.
- 3) Sikap tentang pelayanan: berarti penampilan yang sopan, etis, menarik, bersahabat dan hati yang tulus.

Selanjutnya atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa adalah sebagai berikut:¹⁵

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pembayaran dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.

¹³ Oka A. Yoeti, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005, hlm.19.

¹⁴ *Ibid*, hlm.13-14.

¹⁵ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah...*, hlm.91-92

- 2) Akurasi pelayanan yaitu pelayanan yang berkaitan dengan realibilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
 - 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan terutama bagi karyawan yang berada di garis depan yang secara langsung berinteraksi melayani nasabah.
 - 4) Kelengkapan, yaitu ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti buku pedoman, denah dan sebagainya.
 - 5) Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti *outlet*, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.
 - 6) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan sebagainya.
 - 7) Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
 - 8) Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, indah, dan lain-lain.
2. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Setiap bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Disamping itu bank juga berharap

dalam pelayanan yang diberikan, nasabah akan dapat mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam memberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga keputusan nasabah dapat terpenuhi.¹⁶

Selain itu pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah.¹⁷

1) Faktor Manusia

Yang memberikan pelayanan tersebut adalah faktor manusia yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Nasabah ingin dilayani secara prima, untuk melayani nasabah adalah salah satu hal yang paling penting

¹⁶ Wawancara dengan Bapak M. Iwan (Kepala Kantor Kas di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto), tanggal 6 Februari 2019.

¹⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta:Kencana, 2004, hlm.209.

diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman di duduki.

3) Sarana Physic¹⁸

Sarana physic terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Customer servis yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari *customer servis officer* yang melayaninya. Selain itu, juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga, dengan cara kerja karyawan yang rapih, cepat dan cekatan.

Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah dan tidak bosan diruangan tersebut.

4) Tersedianya karyawan yang baik¹⁹

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer servic* harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping petugas *customer servic* harus cepat tanggap, pandai bicara,

¹⁸ *Ibid.*, hlm.210.

¹⁹ *Ibid.*,

menyenangkan serta pintar. Petugas *customer servic* juga harus mengikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian kerjanya harus cepat dan cekatan.

- 5) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal sampai selesai. Nasabah akan puas jika merasakan adanya tanggung jawab dari karyawan tersebut. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

- 6) Mampu melayani secara cepat dan tepat²⁰

Seorang karyawan harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, karyawan harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah).

²⁰ Kasmir, *Manajemen Prbankan*, jakarta: Rajawali Pers, 2014, hlm.258-259.

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

7) Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti. Komunikasi harus dapat membuat nasabah senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada karyawan. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

8) Keamanan²¹

Memberikan jaminan setiap transaksi artinya harus menjaga kerahasiaan informasi nasabah dan data, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembrangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah pada bank.

²¹ Muhaimin, *Perbandingan Praktik Etika Bisnis*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011, hlm.106.

9) Kecakapan

Karyawan khususnya *customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas *customer service* harus selalu berhubungan dengan nasabah.

10) Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

11) Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut.

12) Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan baik.

13) Hubungan

Masing-masing dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.

Selanjutnya agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, kita perlu:²²

- 1) Mempelajari, memahami dan menghayati apa itu pelayanan yang ekselen.
- 2) Menerapkan pelayanan yang ekselen secara bertahap dalam pekerjaan sehari-hari secara terus menerus.
- 3) Memiliki niat, keyakinan, semangat dan optimis bahwa pelayanan yang ekselen sebagai cerminan keberhasilan pelaksanaan tugas kita.

3. Pentingnya Pelayanan dan Etika Bank

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika menyangkut simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar bank.

²² Budi Haryono, *How to Manage Customer Voice...*, hlm.17-18.

B. Tabungan Qurban

1. Tabungan

Tabungan merupakan simpanan yang paling populer dikalangan masyarakat umum. Dari sejak kanak-kanak kita sudah dianjurkan untuk hidup hemat dengan cara menabung. Pada awalnya menabung masih secara sederhana, menyimpan uang di bawah bantal atau di dalam celengan yang disimpan di rumah. Namun faktor resiko menyimpan uang di rumah begitu besar seperti kehilangan atau kerusakan.²³

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat liquid, hal ini memberikan arti bahwa produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, namun bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil. Akan tetapi jenis penghimpunan dana ini tabungan merupakan produk penghimpunan yang lebih minimal biaya bagi pihak bank karena bagi hasil yang ditawarkannya pun kecil namun biasanya jumlah nasabah yang menggunakan tabungan lebih banyak daripada produk penghimpunan dana yang lain.²⁴

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi

²³ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, hlm.92.

²⁴ Busu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 2008, hlm.34.

tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud dengan Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dan berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2. Prinsip Tabungan

Prinsip operasional syariah tabungan diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan. Tabungan ada dua jenis, yaitu tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga. Dan tabungan yang dibenarkan yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*.²⁵

a. *Mudharabah*

1) Pengertian *Mudharabah*

Mudharabah berasal dari kata *dharb*, artinya memukul atau berjalan. Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha. Menurut istilah syarak, *mudharabah* dikenal sebagai

²⁵ Anggota IKAPI, *Kitab Undang-undang Ekonomi Syariah*, Bandung: Fokusmedia, 2011, hlm.37.

suatu akad atau perjanjian atas sekian uang untuk dikelola oleh mail (pengusaha) dalam perdagangan, kemudian keuntungannya dibagikan di antara keduanya menurut syarat-syarat yang ditetapkan terlebih dahulu, baik dengan sama rata maupun dengan kelebihan yang satu atas yang lain²⁶

Menurut penjelasan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah, menjelaskan tentang yang dimaksud *mudharabah* adalah sebagai berikut:

Mudharabah adalah transaksi penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.²⁷

²⁶ Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, Jakarta: PT Grasindo, 2005, hlm.34.

²⁷ IKAPI, *Kitab Undang-undang...*, hlm.254-255.

2) Landasan Syariah *Mudharabah*

a) Al-Qur'an

Ketentuan Al-Qur'an mengenai prinsip *mudharabah* terdapat dalam surat Al-Jumu'ah ayat 10

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا
مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”.

Dari ayat Al-Qur'an di atas pada intinya adalah berisi dorongan bagi setiap manusia untuk melakukan perjalanan usaha. Dalam dunia modern seperti sekarang ini siapa saja akan menjadi lebih mudah untuk melakukan investasi yang benar-benar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, antara lain melalui tabungan *mudharabah*.

3) Rukun *Mudharabah*

Faktor-faktor yang harus ada (rukun) dalam *mudharabah* adalah:

a) Pelaku (*Shahibul maal*/pemilik dana maupun *mudharib*/pelaksana usaha)

- b) Objek *mudharabah* (modal dan kerja)
 - c) Persetujuan kedua belah pihak (*ijab qabul*)
 - d) Nisbah keuntungan²⁸
- 4) Jenis-jenis *mudharabah*
- a) *Mudharabah Mutlaqah*

Mudharabah mutlaqah ialah pemilik dana tidak mensyaratkan kepada pengelola untuk melakukan jenis usaha tertentu. Jenis usaha yang akan dijalankan oleh *mudharib* secara mutlaq diputuskan oleh *mudharib* yang dirasa sesuai sehingga disebut *mudharabah* tidak terikat atau tidak terbatas.

- b) *Mudharabah Muqayyadah*

Mudharabah muqayyadah adalah pemodal mensyaratkan pengelola untuk melakukan jenis usaha tertentu pada tempat dan waktu tertentu sehingga disebut *mudharabah* terikat atau terbatas.

Aktivitas pendanaan akad *mudharabah* digunakan dalam produk

tabungan dan investasi. Tabungan *mudharabah* menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* untuk investasi menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* untuk investasi tidak terikat dan *mudharabah*

²⁸ Adiwarman A Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2007, hlm.205

muqayyadah untuk investasi terikat. Sementara itu, dalam aktivitas pembiayaan akad *mudharabah muqayyadah* digunakan untuk membiayai berbagai pembiayaan proyek investasi maupun modal kerja.²⁹ Ketentuan berdasarkan prinsip *mudharabah*, antara lain:

1. Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana dan bank sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
2. Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya melakukan *mudharabah* dengan pihak lain.
3. Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
4. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dengan jumlah dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
5. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.

²⁹ Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008, hlm.67.

6. Bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
7. Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

b. Wadiah

1) Pengertian *Wadiah*

Wadiah dapat diartikan sebagai titipan dari pihak penitip yang mempunyai barang atau uang (*muwaddi'*) kepada pihak penerima titipan (*mustauda'*) yang diberi kepercayaan, baik individu maupun badan hukum dengan tujuan untuk menjaga keselamatan barang itu dari kehilangan, kemusnahan, pencurian, dan sebagainya. Titipan tersebut akan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaknya.³⁰

2) Landasan Syariah *Wadiah*

a) Al-Qur'an

Ketentuan Al-Qur'an mengenai prinsip *wadiah* terdapat dalam surat An-Nisa ayat 58

³⁰ Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, Jakarta: PT Grasindo, 2007, hlm.20.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

3) Rukun *wadiah*

Adapun rukun yang harus dipenuhi dalam transaksi dengan prinsip *wadiah* adalah:

- a) Ada barang/uang yang dititipkan
- b) Ada *muwaddi'* yang bertindak sebagai pihak yang memiliki barang/uang sekaligus pihak yang menitipkan barang/uang
- c) Ada *mustauda'* yang bertindak sebagai pihak penerima titipan barang/uang
- d) Adanya *Ijab qabul*

Ketentuan umum dari tabungan dengan prinsip *wadiah* adalah sebagai berikut:

- a. Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang bersifat titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat (*on call*) sesuai dengan kehendak pemilik harta.
- b. Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana atau pemanfaatan barang menjadi tanggungjawab bank, sedangkan nasabah penitip tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian.
- c. Bank dikemungkinan membeikan bonus kepada pemilik harta sebagai sebuah inisiatif selama tidak diperjanjikan daam akad pembukaan rekening.

Keinginan untuk memberikan bonus *wadiah* merupakan hak bank, beberapa metode yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Bonus *wadiah* atas dasar saldo terendah
- b. Bonus *wadiah* atas dasar saldo rata-rata harian
- c. Bonus *wadiah* atas dasar saldo harian³¹

Perhitungan pemberian bonus *wadiah* harus memperhatikan beberapa hal berikut:

- a. Tarif bonus *wadiah* merupakan besarnya tarif yang diberikan bank sesuai ketentuan.
- b. Saldo terendah adalah saldo teendah dalam satu bulan.

³¹ *Ibid*, hlm.346.

- c. Saldo rata-rata harian adalah total saldo dalam satu bulan dibagi hari bagi hasil sebenarnya menurut bulan kalender. Misalnya bulan Januari 31 hari, bulan Februari 28/29 hari, dengan catatan satu tahun 365 hari.
- d. Saldo harian adalah saldo pada akhir hari.
- e. Hari efektif adalah hari kalender tidak masuk hari tanggal pembukaan atau tanggal penutupan, tetapi termasuk hari tanggal tutup buku.
- f. Dana tabungan yang mengendap kurang dari satu bulan atau ditutup tidak pada akhir bulan tidak mendapatkan bonus *wadiah*, saldo tabungan bonus *wadiahnya* atas dasar saldo tabungan bonus *wadiahnya* atas dasar saldo harian.³²

Tabungan qurban adalah sebuah produk simpanan yang dikeluarkan oleh bank syariah maupun lembaga keuangan syariah lainnya yang mengaplikasikan akad *mudharabah* di dalamnya. Tabungan qurban termasuk dalam kategori tabungan berjangka yang dimaksud untuk untuk tujuan khusus yaitu berqurban. Dengan adanya tujuan khusus ini maka nasabah tidak dapat mencairkan uang tabungannya secara tiba-tiba sampai jangka waktu yang telah diepakati di awal.

³² *Ibid*, hlm.347.

Tabungan qurban adalah tabungan yang sifatnya berencana. Tabungan ini dapat membuat nasabah disiplin dalam mempersiapkan dana untuk melakukan ibadah qurban karena hanya dapat diambil pada saat akan berqurban. Untuk lebih memudahkan nasabahnya, beberapa lembaga keuangan syariah turut berkerjasama dengan lembaga sosial untuk pembelian, penyembelihan, dan pendistribusian hewan qurban.

Jenis *mudharabah* yang digunakan dalam produk tabungan ini adalah *mudharabah mutlaqah* dimana nasabah menyerahkan uangnya kepada lembaga keuangan untuk mengelolanya tanpa ada batasan selama tetap sesuai dengan prinsip syariah dan tetap mampu mengembalikan uang nasabah itu pada waktu yang telah ditetapkan, yaitu pada saat hari raya Idhul Adha.

3. Definisi Qurban dan Landasanya dalam Syariat

Secara etimologis, qurban berarti sebutan bagi hewan yang diqurbankan atau sebutan bagi hewan yang disembelih pada hari raya Idul Adha. Adapun definisinya secara fiqih adalah perbuatan menyembelih hewan tertentu dengan niat mendekatkan diri kepada Allah SWT dan dilakukan pada waktu tertentu atau bisa juga didefinisikan dengan hewan-hewan yang disembelih pada hari raya Idul Adha dalam rangka mendekatkan diri kepada Allah SWT.³³

³³ Wahbah Az-Zuhali, *Fiqih Islam Wa adhillatuhu* 4, Jakarta: Gema Insani, 2011, hlm.254.

Ibadah qurban disyariatkan pada tahun ke tiga Hijriyah, sama halnya dengan zakat dan sholat hari raya. Landasan pensyariaatannya adalah firman Allah SWT,

إِنَّا أَعْطَيْنَاكَ الْكَوْثَرَ (1) فَصَلِّ لِرَبِّكَ وَانْحَرْ

Artinya: “sesungguhnya Kami telah memberikan kepadamu nikmat yang banyak. Maka dirikanlah shalat karena Rabbmu dan berkurbanlah” (QS. Al-Kautsar: 1-2)

Adapun landasan dari As-Sunnah tersebar dalam beberapa hadits. Diantaranya

hadits yang diriwayatkan aisyah r.a., yaitu sabda Rasulullah SAW.

Artinya: “Tiadalah Bani Adam, pada hari Nahr (Idul Adha), mengamalkan suatu perbuatan yang lebih disenangi oleh Allah, dibanding amalan menyembelih qurban. Sesungguhnya binatang qurban itu akan datang di hari kiamat dengan tanduk-tanduknya, kuku-kukunya dan bulu-bulunya. Sesungguhnya darah qurban akan jatuh dari Allah di suatu tempat, sebelum darah tersebut jatuh di atas muka bumi. Maka dari itu, baguskanlah olehmu sekalian jiwamu dengan berqurban” (HR. Ibnu Majah)³⁴

Hadits lainnya adalah yang diriwayatkan Anas yang berkata,

Artinya: “Rasulullah SAW dengan dua ekor domba jantan yang berbulu putih dan memiliki dua

³⁴ Abu Abdullah muhammad bin Yazid Ibnu Majah, *Sunan Ibnu Majah Juz II...*, hlm.855.

tanduk. Saya lalu melihat beliau meletakkan kedua telapak kakinya di atas bagian samping leher hewan itu. Setelah menyebut nama Allah dan bertakbir, beliau menyembelihnya dengan tangan beliau sendiri.”

Seluruh umat Islam sepakat bahwa berqurban adalah perbuatan yang disyariatkan Islam. Banyak hadits yang menyatakan bahwa berqurban adalah sebaik-baiknya perbuatan di sisi Allah SWT yang dilaukan seorang hamba pada hari raya qurban. Demikian juga, bahwa hewan qurban itu akan datang pada hari kiamat kelak poersis seperti kondisi ketika ia disembelih di dunia. Lebih lanjut, dinyatakan bahwa darah hewan qurban itu terlebih dahulu akan sampai ke tempat yang diridhai Allah SWT sebelum jatuh kepermukaan bumi, sebagaimana qurban merupakan ajaran yang dilakukan pertama kali oleh Nabi Ibrahim a.s., seperti dinyatakan dalam firman Allah SWT,

وَقَدْ يَنَّاہُ بِذَبْحٍ عَظِيمٍ

Artinya: “dan Kami tebus anak itu dengan seekor sembelihan yang besar.”

(QS. Ash-Shaffaat: 107)

Adapun hikmah disyariatkannya berkurban adalah untuk mengekspresikan rasa syukur kepada Allah SWT terhadap nikmat-nikmat-Nya yang beraneka ragam. Demikian juga rasa syukur masih diberi kesempatan hidup dari tahun ke tahun, serta rasa syukur telah diampuni dosa-dosa yang dilakukan, baik dosa yang disebabkan pelanggaran terhadap perintah-Nya maupun

ketidak optimalan dalam menjalankan seluruh perintah-Nya maupun ketidak optimalan dalam menjalankan suruhan-Nya. Disamping itu, berqurban juga disyariatkan dalam rangka melapangkan kondisi keluarga yang berqurban dan pihak-pihak lainnya. Dengan demikian, qurban tidak boleh diganti dengan uang, berbeda dengan halnya zakat Fitrah yang memang ditujukan untuk mencukupkan kebutuhan hidup fakir miskin. Itulah sebabnya, menurut Imam Ahmad berqurban lebih utama dari bersedekah dengan uang yang senilai dengan hewan qurban itu.

Qurban dimaksud bukan dalam rangka nadzar, melainkan sebagai ekspresi dari rasa syukur terhadap nikmat kehidupan yang diberikan Allah SWT dan menghidupkan sunnah yang diwariskan Nabi Ibrahim a.s., yang diperintahkan untuk menyembelih domba jantan pada tanggal 10 Dzulhijjah sebagai ganti dari penyembelihan anaknya. Demikian juga sebagai kendaraan bagi yang bersangkutan ketika meniti *Shirat* di hari kiamat kelak, serta sebagai penghapus dosa dan penebus kesalahan.

4. Hukum Berqurban

Beberapa fuqaha berbeda pendapat tentang hukum berqurban, apakah wajib atau sunnah. Abu Hanifah dan para sahabatnya berkata, “Berqurban hukumnya wajib satu kali setiap tahun bagi seluruh orang yang menetap di negerinya”. Sementara

itu, Imam Ath-Thahawi dan lainnya mengungkapkan bahwa menurut Abu Hanifah, hukum berqurban itu wajib. Sementara menurut dua orang sahabatnya (Abu Yusuf dan Muhammad), hukumnya sunnah muakad.

Adapun menurut madzhab-madzhab selain hanafiyah, hukum berqurban adalah sunnah *muakkad*, bukan wajib, serta makruh meninggalkannya bagi yang mampu melakukannya. Selanjutnya, menurut mereka sangat dianjurkan bagi orang yang mampu untuk mengeluarkan qurban bagi setiap anggota keluarganya, meskipun jika orang itu hanya beerrqurban sendirian lantas meniatkannya sebagai perwakilan dari seluruh anggota keluarganya. Menurut madzhab Syafi'i, hukum berqurban adalah sunnah *'ain* bagi setiap orang, satu kali seumur hidup, dan sunnah *kiffayat* (setiaptahun) bagi setiap keluarga yang berjumlah dari satu.³⁵

Argumentasi yang ditemukan madzhab Hanafi dalam mewajibkan qurban adalah sabda Rasulullah saw.

Artinya: “siapa yang dalam kondisi mampu lalu ia berqurban, maka janganlah mendekati tempat sholat kami.” HR. Ahmad dan Ibnu Majah)

Menurut madhzab Syafi'i, orang yang disebut mampu dalam hal ini adalah orang yang memiliki uang untuk membeli hewan qurban di luar kebutuhannya, dan kebutuhan orang-orang

³⁵ *Ibid.*

yang berada dibawah tanggungannya. Sedangkan dalam madhhab Hambali, orang yang disebut mampu adalah yang bisa mendapatkan uang untuk membeli hewan qurban itu, sekalipun dengan berhutang, asalkan orang itu yakin akan bisa melunasinya dikemudian hari.³⁶

Selanjutnya, tentang hewan yang paling utama untuk diqurbankan, menurut madzhab Maliki secara berurutan, hewan yang paling utama untuk berqurban adalah domba, sapi, lalu unta. Hal itu melihat ada rasa dagingnya yang lebih lezat. Adapun madzhab Syafi'i dan Hambali justru berpendapat sebaliknya. Menurut mereka hewan qurban yang paling utama adalah unta, sapi, domba, lalu kambing. Hal ini melihat pada sisi hewan yang paling banyak dagingnya, sehingga lebih bermanfaat bagi fakir miskin. Disamping itu, Rasulullah saw. Sendiri juga bersabda:

Artinya: “Siapa yang mandi junub pada hari Jum’at lalu langsung berangkat (ke masjid pada saat paling awal), maka seakan-akan ia telah berqurban dengan seekor unta. Selanjutnya jika ia berangkat pada periode kedua (setelah orang yang pertama), maka seakan-akan ia telah berqurban dengan seekor sapi. Selanjutnya, jika ia berangkat pada periode ketiga (setelah orang yang kedua), maka seakan-akan ia telah berqurban seekor domba jantan yang bertandul.” (HR. Bukhari no.881 dan Muslim no.850)

³⁶ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam...*, hlm.261.

5. Hikmah Berqurban

a. Sarana mendekatkan diri kepada Allah SWT

Qurban mempunyai akar kata *qaruba*, yang membentuk kata: *qurb* (dekat), *taqarrub* (mendekatkan diri), *aqriba'* (kerabat). Seiring bertambahnya usia akan bertambah dekat pula dengan kematian, artinya makin dekat perjumpaan dengan Allah SWT, dengan qurban menjadikan ingat dan insaf yang pada akhirnya berjumpa dengan-Nya dalam kebaikan.

b. Mengharapkan kesucian diri dan hartanya

Setiap kebaikan adalah sedekah, yang berfungsi untuk mensucikan diri dan harta. Ibadah qurban adalah amalan kebaikan yang disukai Allah SWT di hari Raya Idul Adha(HR. Tirmidzi)

c. Memupuk sifat *mahmudah* dan memupuskan sifat *mazmumah*

Melaksanakan qurban dengan penuh penghayatan dapat memupuk sifat *mahmudah* yang berupa ketaatan, ketundukan atas perintah-Nya, pemurah terhadap sesama, bertaubat, menambah rasa syukur, dan lainnya. Disamping itu juga memupuskan sifat *mazmumah* seperti cinta dunia, kikir pelit, sombong, dendam, hasad dengki, dan lainnya.

d. Mendapatkan bekal taqwa

Manusia di dunia harus mencari bekal taqwa untuk keselamatan di akhiratnya, dengan menjalankan perintah Tuhan, dan menjauhi larangan-Nya. Manusia yang bertaqwa akan tumbuh perasaannya bahwa ia adalah hambalabdi dari Allah SWT. Berqurban merupakan bentuk ketaatan dan tunduk atas perintah Allah.

e. Pahala dan kemudahan meniti diatas *shirat*, dll

“Tiada suatu amalah yang dilakukan oleh manusia pada Hari Raya Qurban, yang lebih dicintai Allah selaim daripada menyembelih hewan qurban. Sesungguhnya hewan qurban pada hari kiamat kelak akan datang beserta dengan tanduk-tanduknya, bulu-bulunya, dan kuku-kukunya, dan sesungguhnya sebelum darah qurban itu menyentuh tanah, ia (pahalanya) telah diterima di sisi Allah, maka beruntunglah kamu semua dengan (pahala) qurban itu.” (HR. Al-Turmuzi, Ibnu Majah dan Al-Hakim), dalam riwayat lain “muliakanlah qurban kamu karena ia menjadi tungganganmu di titian (*shirat*) pada hari kiamat.”

BAB III

GAMBARAN UMUM BPRS AS'AD ALIF

A. Sejarah Berdirinya BPRS Asad Alif³⁷

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Asad Alif , yang berkedudukan di Jl. Samian No.30 Desa Kebumen Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal didirikan dengan Akta Notaris Nomor 18 oleh Notaris Mustari Sawilin, S.H dan telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia tertanggal 5 November 1997 No. C2-11481.HT.01.01.-TH. Serta mendapat ijin usaha dari Bank Indonesia No.31/27/DIR/UBPR/Rahasia Tunggal 29 Juli 1998.

Perubahan-perubahan anggaran dasar, berdasarkan akta pernyataan keputusan rapat Nomor 14 tanggal 09 Januari 2010 di hadapan Notaris Ahmad Natsir, S.H. dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Tahun 2010 tanggal 14 Mei 2010 serta Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham tertuang dalam Akta Nomor 44 tanggal 23 Juli 2018 oleh Notaris Ahmad Natsir, S.H. dan telah mendapatkan pengesahan terakhir dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: AHU-AH.01.03-0229492 tahun 2018 tanggal 6 Agustus 2018.

³⁷File Company Profil BPRS As'ad Alif

1. Data Perusahaan

Nama Perusahaan : PT. BPRS ASAD ALIF SUKOREJO
 Alamat : Jl. Samian Km. 30 Kebumen Sukorejo
 Kendal
 No. Telepon : (0294) 451593
 No. Fax : (0294) 451791
 Email : bprs_asad_alif@yahoo.com
 No. NPWP : 1.830.715.7.503
 No. TDP : 11181800098
 Akte Pendirian : 22 September 1997
 No./Tgl Ijin Prinsip : No. S-767/MK.17/1997, 15 September 1997
 No./Ijin Usaha : No. 31/27/DIR/UBPR/Rahasia, 29 Juli 1998.

Persetujuan Menteri Kehakiman No. C2.11481HT.01.01.T.97,
 Tanggal 5 November 1997.

1. Kepengurusan

a. Dewan Komisari

1. Komisaris Utama : H. Sidik Dewantoro
2. Komisaris : Ir. Harmawan Mardiyanto

b. Dewan Pengawas Syariah

1. Ketua : Prof. Dr. Muhammad, M.Ag
2. Anggota : Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag

c. Direksi

1. Direktur Utama : Imam Heri Setiawan
2. Direktur : Mohammad Azmi Munif

Perkembangan dan pengembangan usaha terus dilakukan dari beberapa tahun terakhir, berdasarkan surat penegasan dari Bank Indonesia No.8/45/DBS/PIA/Sm tanggal 6 Juli 2006 perihal pembukaan kantor kas dan sesuai dengan Rencana Kerja Tahunan (RKT) tahun 2006, BPRS Asad Alif Sukorejo berhasil membuka 4 (empat) kantor kas yang berbeda di empat tempat, yaitu:

- a. Kantor Pusat Sukorejo
Terletak di Jl. Samian No.30 Kebumen Sukorejo Kendal
Telp. (0294) 451593
- b. Kantor Kas Semarang
Terletak di Jl. Dr.Cipto No.152 Semarang
Telp. (0294) 571091
- c. Kantor Kas Boja
Terletak di Jl. Veteran No.32 Kecamatan Boja Kabupaten Kendal
Telp. (0294) 571091
- d. Kantor Kas Ngadirejo
Terletak di Jl. Raya Candiroto 33-34 Kecamatan Ngadirejo Kabupaten Temanggung.
Telp. (0294) 591157

Dari keempat kantor tersebut dibuka sebagai sarana untuk lebih mengenalkan keberadaan BPRS Asad Alif kepada masyarakat luas, khususnya masyarakat di daerah Kendal. Keempat kantor kas memiliki fungsi yang sama yaitu penghimpunan dana dari masyarakat luas yang kemudia disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, namun segala bentuk kewenangan dalam pengambilan keputusan masih terpusat pada PT. BPR Syariah Asad Alif Sukorejo sebagai kantor pusat.

Di dalam PT. BPR Syariah Asad Alif terdapat penggolongan nasabah yang dibagi menjadi dua yaitu:

1. Nasabah karyawan, yaitu nasabah yang berasal dari karyawan diseluruh perusahaan yang dimiliki oleh pemegang saham PT. BPRS Asad Alif yang tergabung dalam Holding Company CV. Bina Hidup
2. Nasabah umum, yaitu nasabah yang berasal dari masyarakat biasa yang mempunyai dana atau mempunyai pinjaman di PT. BPR Syariah Asad Alif.

B. Visi dan Misi BPRS As'ad Alif³⁸

Visi

“Meningkatkan kemampuan dan kekuatan golongan ekonomi lemah sehingga tercipta pemerataan ekonomi menuju masyarakat madani”.

³⁸ *Ibid*

Misi

1. Menyalurkan modal kepada golongan ekonomi lemah di wilayah desa dan kecamatan.
2. Melindungi usaha kecil dari cengkraman lintah darat.
3. Pemerataan kesempatan usaha bagi masyarakat pedesaan atau kecamatan.
4. Mendidik masyarakat untuk gemar menabung.

C. Budaya di BPRS Asad Alif

- a. Malu karena datang terlambat.
- b. Malu karena melihat rekan sibuk melakukan aktivitas.
- c. Malu karena melanggar peraturan.
- d. Malu berbuat salah.
- e. Malu karena tidak bekerja/ bekerja tidak berprestasi.
- f. Malu karena tugas tidak terlaksana/ tepat waktu
- g. Malu karena tidak berperan dalam mewujudkan PT. BPRS Asad Alif yang lebih maju.
- h. Malu menerima imbalan/ pemberian yang bukan haknya.

D. Jaringan Kantor³⁹

Saat ini kantor pusat PT BPRS As'ad Alif terletak Jl. Samian no.30 Kebumen, Sukorejo, Kendal. Dan sampai saat ini PT BPRS As'ad Alif sudah memiliki 3 Kantor Kas, yaitu:

1. Kantor Kas Semarang yang terletak di Jl. Dr. Cipto No. 152 Semarang.

³⁹ *Ibid*

2. Kantor Kas Boja yang terletak di Komplek Pasar Boja No.2
Kecamatan Boja Kabupaten Kendal
3. Kantor Kas Ngadirejo yang terletak di Jl. Raya Ngadirejo Km.
05 Desa Petirejo Kecamatan Ngadirejo Kabupaten
Teamanggung.

Ketiga kantor memiliki fungsi yang sama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Namun segala bentuk kewenangan dalam pengambilan keputusan masih terpusat pada BPRS As'ad Alif Sukorejo sebagai kantor pusat.

E. Ruang Lingkup Usaha

Lingkup usaha BPR Syariah Asad Alif adalah berdasarkan prinsip syariah dan atas dasar bagi hasil bukan riba, serta tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan melainkan sebagai kemitraan, keadilan dan transparansi. Tujuan di BPR Syariah Asad Alif melakukan kegiatan ini adalah:

1. Syiar pola keuangan syariah.
2. Memberdayakan dan mengajak masyarakat Islam untuk mengetahui dan menghindari akan bahaya riba.
3. Menyalurkan modal kepada masyarakat dan membangun perekonomian usaha golongan ekonomi lemah di wilayah pedesaan atau di kecamatan.
4. Pemerataan kesempatan berusaha bagi masyarakat di pedesaan atau di kecamatan.

Sasaran bidang usahanya adalah:

1. Pedagang Pasar

Diantaranya memberdayakan para pedagang pasar di beberapa pasar tradisional

2. Usaha Jasa

Diantaranya memberdayakan para pengusaha pelayanan jasa skala kecil dan menengah di daerah sekitar

3. *Home Industry*

Diantaranya memberdayakan para pengusaha *Home Industry* skala kecil dan menengah di daerah sekitar

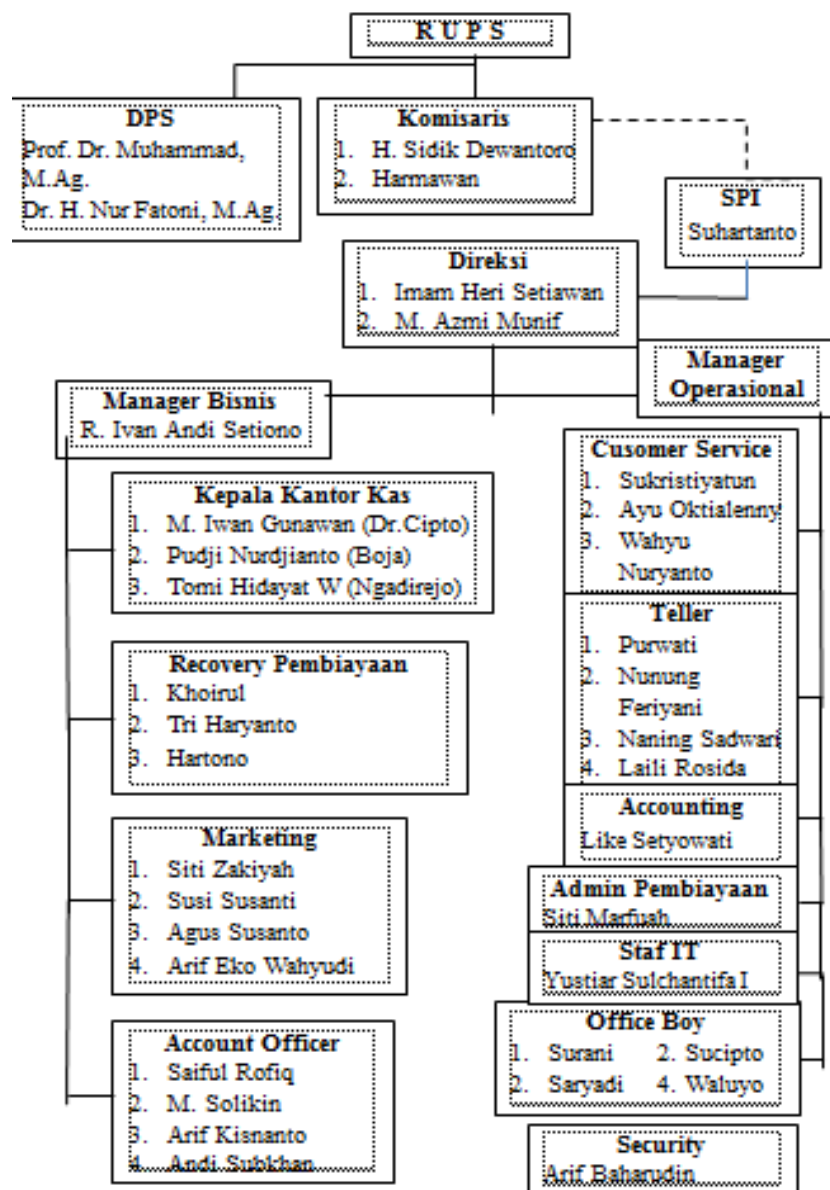
4. Peternak Kecil

Diantaranya memberdayakan para pengusaha ternak ayam dan ternak yang lainnya dengan sistem kemitraan.

F. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas⁴⁰

Di dalam suatu perusahaan tentunya sangat perlu adanya struktur organisasi yang terbentuk agar dapat terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan dalam perusahaan. Struktur organisasi adalah suatu bagian yang menunjukkan suatu aktivitas dan batas-batas saluran kekuasaan, tanggung jawab dan wewenang masing-masing bagian yang ada dalam organisasi. Struktur BPRS As'ad Alif sebagai berikut

⁴⁰ *Ibid*



Adapun penjabaran mengenai tugas masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

1. Dewan komisaris

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Menyelenggarakan rapat umum luar biasa pemegang saham/rapat anggota luar biasa dalam hal pembebasan tugas dan kewajiban direksi.
- b. Melakukan pengawasan dan memberikan pengarahan kepada direksi dalam menjalankan perseroan.
- c. Mempertimbangkan dan memutuskan permohonan penyaluran dana yang jumlahnya melebihi jumlah maksimum yang dapat diputuskan oleh direksi.
- d. Memberikan penilaian atas neraca dan laporan keuangan berkala semesteran dan tahunan yang disampaikan direksi.
- e. Menandatangani surat-surat saham yang telah diberi nomerurut sesuai dengan wewenang yang telah diberikan dalam anggaran dasar.

2. Direksi

Fungsi utama yaitu:

- a. Memimpin usaha bank sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum yang telah ditentukan.
- b. Merencanakan, mengkoordinasi, dan mengendalikan seluruh aktifitas bank meliputi penghimpunan dan penyaluran dana

serta kegiatan-kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan aktivitas utama bank.

- c. Melindungi dan menjaga asset dan kekayaan perusahaan yang berbeda dalam tanggung jawabnya.
 - d. Membina hubungan kerjasama internal dengan seluruh jajaran manajemen dan eksternal dengan organisasi masyarakat, badan usaha, serta sesama LKS untuk meningkatkan kemampuan usaha.
 - e. Membina hubungan dengan pemegang saham, nasabah, dan calon nasabah serta pihak lain yang dilayani dalam rangka mengembangkan layanan yang baik.
3. Dewan Pengawas Syariah

Tugas :

Dewan Pengawas Syari'ah mempunyai tugas menetapkan kebijakan tentang sistem Syari'ah, menjalankan pengawasan, pengendalian, dan pembinaan terhadap produk-produk perbankan agar sesuai dengan syari'ah Islam.

Fungsi:

- a. Menyusun tata cara kerja pengawas dan pengelolaan bank sesuai syari'ah Islam,
- b. Melakukan pengawasan atas kepengurusan bank sesuai syari'ah Islam,

- c. Menggariskan kebijakan anggaran dan keuntungan bank sesuai syari'ah Islam,
- d. Mendorong dan membantu usaha pembinaan dan pengembangan bank syari'ah sesuai syari'ah Islam,
- e. Bila perlu dapat menerima dan penjelasan langsung dari satuan kerja bank syari'ah serta ikut dalam pembahasan komite pembiayaan.

4. Satuan Pengawas Internal (SPI)

Tugas:

Satuan pengawas intern mempunyai tugas melaksanakan pengawasan intern atas kegiatan-kegiatan bank.

Fungsi:

- a. Melakukan pengawasan atas pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja bank,
- b. Melakukan audit atas administrasi keuangan dan pengelolaan penggunaan dana seluruh kekayaan milik bank,
- c. Mengawasi dan memberikan penilaian terhadap kegiatan operasional bank secara berkala,
- d. Melakukan evaluasi atas pelayanan yang diberikan nasabah,
- e. Mengadakan pengecekan ulang atas agungan dan lain-lain, jaminan yang diterima oleh bank,

- f. Memberikan saran dan pertimbangan terhadap langkah-langkah dan tindakan yang perlu diambil oleh direksi.

5. Manager Bisnis

Tugas:

- a. Menyusun rencana kerja dan strategi restrukturisasi berdasarkan target yang ditetapkan,
- b. Menyusun rencana bisnis kerja dan strategi pemasaran dan rencana tindakan berdasarkan target yang harus dicapai,
- c. Memadukan pelaksanaan aktivitas pemasaran produk-produk dan pencairan nasabah baru yang potensial untuk seluruh produk,
- d. Membina hubungan/ calon nasabah yang terdapat pada wilayah kerja bank,
- e. Mereview analisa pemberian fasilitas kredit secara komprehensif dan menyampaikan kepada direksi untuk mendapatkan persetujuan sesuai dengan jenjang kewenangannya.

Manager Bisnis membawahi:

- a. Administrasi Pembiayaan
 - 1) Memberikan penjelasan tentang syarat-syarat dan prosedur pembiayaan kepada calon nasabah.

- 2) Melakukan penelitian tentang syarat-syarat serta mengadakan analisa pembiayaan kepada calon nasabah.
- 3) Mengusulkan kepada direksi terhadap permohonan pembiayaan di atas kewenangannya.
- 4) Melakukan administrasi pembiayaan, mempersiapkan dan meneliti perjanjian pembiayaan.
- 5) Bertanggung jawab atas penyimpangan dan pemeliharaan dokumen-dokumen penting yang berkenaan dengan tugasnya.

b. *Marketing Officer*

- 1) Melakukan kunjungan ke tempat pemohon pembiayaan, dilanjutkan laporan.
- 2) Memperhatikan dan mengawasi kelengkapan surat-surat pengikatan pinjaman, jaminan akta notaris dan penelitian jaminan.
- 3) Menyiapkan rencana kerja bagiannya, baik target, volume orang maupun rupiahnya.

c. *Account Officer*

- 1) Melakukan promosi pemasaran dan aktivitas bank.

- 2) Interview dan wawancara kepada calon nasabah debitur.
- 3) Mengajukan permohonan kredit kepada Komite Kredit.
- 4) Memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan kredit.
- 5) Melakukan kunjungan (*on the spot*)

6. Manager Operasional

Fungsi:

Mengkoordinasi, memonitoring, dan mebagaimfasilitasi kegiatan operasional yang baik secara efisien dan efektif sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

Tanggung Jawab:

- a. Menjamin terpeliharanya kelancaran dan ketertiban kegiatan untuk menunjang efektifitas pelayanan kepada nasabah,
- b. Mengendalikan keamanan dan kelancaran kegiatan operasional bank serta pelapotan secara efektif dan efisien,
- c. Melaksanakan kegiatan operasional berdasarkan kepada ketetapan berbagai tujuan, sasaran, kebijakan, aturan dan standar,
- d. Mengatur sumber daya dan kegiatan operasional bank serta pelaporan secara efektif dan efisien,

- e. Melaksanakan kegiatan operasional melalui perencanaan, pengoperasian, penyaluran, dan pengawasan, menyusun rencana tabungan dan merencanakan pembinaan dengan para nasabah.

Manager operasional membawahi:

a. Bagian *Customer Service*

- 1) Memberikan pelayanan yang terbaik.
- 2) Meneliti segala isian yang dilakukan oleh nasabah atau calon nasabah.
- 3) Membantu AO (*Account Officer*) mempersiapkan daftar realisasi kunjungan.
- 4) Membantu memproses dokumen permohonan kredit.

b. Bagian *Teller*

- 1) Menerima setoran, melakukan pembayaran tunai, pencatatan transaksi dan menghitung rekapitulasi kasir.
- 2) Meneliti, mencocokkan warkat nasabah dengan specimen penarikan.
- 3) Menghitung kas akhir hari kerja dan menghimpunnya serta menyetorkan posisi kas akhir hari kerja pada bagian keuangan.
- 4) Menangani segala transaksi yang bersifat tunai.
- 5) Membuat laporan kas harian, mingguan, bulanan.
- 6) Membuka dan menutup *cashbox*.

c. *Bagian Accounting*

- 1) Melaksanakan administrasi bank baik segala kegiatan yang berhubungan dengan operasional bank.
- 2) Menyusun dan membuat laporan perpajakan perusahaan.
- 3) Menyusun dan membuat anggaran pendapatan perusahaan secara periodik (bulanan atau tahunan)
- 4) Melakukan pembayaran gaji karyawan.
- 5) Menyusun dan membuat surat-surat berhubungan dengan perbankan dan kemampuan perusahaan.

7. *Office Boy*

Tugas:

Untuk menjaga perusahaan agar tetap bersih dan nyaman. Serta melakukan penjagaan di malam hari agar tetap aman.

8. *Security*

Tugas:

Melakukan pengawasan terhadap perusahaan agar tetap aman dan terjaga sarana dan prasarana perusahaan.

G. Produk-Produk Penghimpun Dana (*funding*)⁴¹

Dalam upaya memenuhi kemampuan penghimpunan dana sebagai sumber penyediaan pembiayaan yang seimbang dan sehat di BPR Syariah Asad Alif, adapun produk penghimpunan dana yang

⁴¹ File Company Profile BPRS As'ad Alif

terdapat di BPR Syariah Asad Alif sebagai berikut:

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh BPRS Asad Alif Sukorejo:

1. Produk Penghimpunan Dana

a) Tabungan

1) Tabungan Ummat

Tabungan ummat adalah simpanan pihak ketiga di BPR Syariah Asad Alif yang penarikannya dapat sewaktu-waktu sesuai dengan perjanjian antara pihak bank dan nasabah.

Keuntungan/keistimewaan:

- a. Kenyamanan karena operasionalnya dilaksanakan berdasarkan syariah, dengan sistem bagi hasil,
- b. Membantu pembangunan ekonomi ummat,
- c. Keuntungan bagi hasil secara otomatis, ditambah pada nominal tabungan,
- d. Lebih aman dan dijamin LPS

Persyaratan:

- a. Foto copy KTP/ SIM/ Identitas lainnya
- b. Foto copy KK
- c. Setoran awal minimal Rp. 20.000,-
- d. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
- e. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.

2) Idul Fitri

Tabungan idul fitri adalah simpanan pihak ketiga BPRS Asad Alif yang penarikannya dilakukan pada kondisi-kondisi tertentu sesuai dengan perjanjian antara bank dan nasabah.

Keuntungan/ keistimewaan:

- a. Kenyamanan karena operasionalnya dilaksanakan berdasarkan syariah, dengan sistem bagi hasil.
- b. Membantu pembangunan ekonomi ummat.
- c. Keuntungan bagi hasil secara otomatis, ditambah pada nominal tabungan.
- d. Tanpa biaya administrasi.
- e. Lebih aman dan dijamin LPS.

Persyaratan:

- a. Foto copy KTP/ SIM/ Identitas lainnya
- b. Foto copy KK
- c. Setoran awal minimal Rp. 20.000,-
- d. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
- e. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.

3) Tabungan Qurban

Tabungan qurban adalah simpanan pihak ketiga di BPRS Asad Alif yang penarikannya dilakukan pada kondisi-

kondisi tertentu sesuai dengan perjanjian antara bank dan nasabah.

Keuntungan/ Keistimewaan:

- a. Kenyamanan karena operasionalnya dilaksanakan berdasarkan syariah, dengan sistem bagi hasil.
- b. Membantu pengembangan ekonomi ummat.
- c. Keuntungan bagi hasil secara otomatis, ditambah pada nominal tabungan.
- d. Membantu penabung dalam menyalurkan hewan qurban,
- e. Tanpa biaya administrasi.
- f. Lebih aman dan dijamin LPS.

Persyaratan:

- a. Foto copy KTP/ SIM/ Identitas lainnya
- b. Foto copy KK
- c. Setoran awal minimal Rp. 20.000,-
- d. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
- e. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.

4) Simpanan Pelajar (SimPel)

Tabungan simpanan pelajar adalah simpanan pihak ketiga di BPRS Asad Alif yang penarikannya dapat sewaktu-waktu sesuai dengan perjanjian antara pihak bank dan nasabah.

Keuntungan/ Keistimewaan:

- a. Kenyamanan karena operasionalnya dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah, dengan sistem bagi hasil.
- b. Membantu pengembangan ekonomi ummat.
- c. Keuntungan bagi hasil secara otomatis, ditambah pada nominal tabungan.
- d. Membantu penabung dalam pendidikan.
- e. Tanpa biaya administrasi.
- f. Lebih aman dan dijamin LPS.

Persyaratan:

- a. Foto copy Kartu Siswa/ Identitas lainnya
- b. Foto copy KK
- c. Setoran awal minimum Rp. 1000,-
- d. Setoran selanjutnya minimal Rp. 1000,-
- e. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening

5) Wadi'ah

Tabungan *wadi'ah* adalah tabungan simpanan pihak ketiga di BPRS Asad Alif yang penarikannya dapat sewaktu-waktu sesuai dengan perjanjian antara pihak bank dan nasabah .

Keuntungan/ Keistimewaan:

- a. Kenyamanan karena operasionalnya dilaksanakan

berdasarkan syariah, dengan sistem bagi hasil.

- b. Membantu pengembangan ekonomi umat.
- c. Nominal tabungan nasabah akan tetap tanpa penambahan bagi hasil.
- d. Tanpa biaya administrasi.
- e. Lebih aman dan dijamin LPS.

Persyaratan:

- a. Foto copy KTP/ SIM/ Identitas lainnya
 - b. Foto copy KK
 - c. Setoran awal minimal Rp. 20.000,-
 - d. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
 - e. Mengisi formulir dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening tabungan.⁴²
- b) Deposito Investasi Mudharabah

Deposito merupakan investasi melalui simpanan pihak ketiga (perorangan maupun badan hukum) di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Asad Alif yang pencairannya sesuai jangka waktu yang telah ditentukan.

Keuntungan:

- a. Nasabah mendapatkan nisbah sesuai dengan jangka waktu yang sudah di sepakati
- b. Nasabah mendapatkan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang sudah di sepakati

⁴² <https://www.bprsasadalif.com>

- c. Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

Persyaratan:

- a. Mengisi formulir pembukaan deposito
- b. Foto copy KTP/ Identitas lainnya
- c. Foto copy KK
- d. Jumlah minimal pembukaan deposito adalah Rp.1000.000,-, dengan tidak ada batas tertinggi
- e. Surat penunjukan dari organisasi/ lembaga untuk membuka rekening tabungan
- f. Melampirkan legalitas perusahaan:
 - Akte pendirian dan perubahan yang terakhir
 - NPWP, TDP, SIUP.⁴³

H. Produk-Produk Penyaluran Dana (*Lending*)⁴⁴

Penyaluran dana adalah transaksi penyediaan dana dan atau barang serta fasilitas lainnya kepada nasabah yang tidak bertentangan dengan syariah Islam dan standar akuntansi perbankan syariah serta tidak termasuk jenis penyaluran dana yang dilarang menurut ketentuan Bank Indonesia.

1. Macam Pembiayaan

a. Pembiayaan Murabahah

- Murabahah adalah suatu akad perjanjian jual beli antara bank dengan nasabah dalam bentuk pembiayaan

⁴³ *Ibid*

⁴⁴ *Ibid*

pembelian atas sesuatu barang yang dibutuhkan oleh nasabah. Objeknya bisa berupa barang modal seperti mesin-mesin industri, maupun barang konsumtif.

- Keuntungan yang diberikan nasabah kepada Bank berdasarkan kesepakatan yang telah ditentukan di awal perjanjian.
- Sistem pembayarannya dengan angsuran margin setiap bulan ditambah pembayaran pokok dilakukan pada awal saat jatuh tempo.
- Produk pembiayaan murabahah yang terdapat di BPRS Asad Alif ini mencakup sektor pembiayaan yang luas.

b. Pembiayaan Musyarakah

- Musyarakah adalah akad bagi hasil antara nasabah dan bank untuk suatu usaha, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi modal sesuai kebutuhan modal usaha, yang selanjutnya pembagian bagi hasil usaha dilakukan sesuai dengan kesepakatan bersama berdasarkan porsi modal yang ditanamkan di awal.
- Produk pembiayaan musyarakah yang terdapat di BPRS Asad Alif tidak terlalu diminati oleh nasabah, karena secara praktiknya musyarakah condong mengandung risiko yang cukup tinggi sehingga pihak BPRS Asad Alif lebih mengarahkan nasabahnya untuk menggunakan

produk pembiayaan *murabahah*.⁴⁵

I. Persyaratan Pengajuan Pembiayaan

Berikut ini adalah syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah yang akan mengajukan pembiayaan antara lain:

1. Foto copy KTP/ SIM/ Paspor atau identitas lainnya yang masih berlaku (suami/ istri).
2. Foto copy BPKP dan STNK kendaraan bermotor yang akan dijadikan sebagai jaminan, dan atau foto copy SHM tanah yang dijaminkan. Barang yang dijaminkan oleh calon nasabah nilainya harus lebih besar dari pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah.
3. Foto copy KK (Kartu Keluarga).

J. Pembiayaan Bermasalah di BPR Syariah Asad Alif

1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembiayaan Bermasalah

a) Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah dari dalam kuasa perusahaan. Misalnya faktor dari Bank itu sendiri yaitu kurang teliti dan cermat dalam pengawasan pada fisik dokumen, jaminan tidak dipantau dengan baik, serta pengikatan atas jaminan masih lemah. Kemudian faktor internal dari nasabah itu sendiri yaitu tidak mampu mengembalikan pembiayaan sesuai dengan jatuh tempo,

⁴⁵ <https://www.bprsadalif.com>

karena tergantung kelancaran usahanya, nasabah tiba-tiba menghilang, serta terkadang muncul dari karakter (watak) dari nasabah yang sengaja tidak mau membayar.

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah dari luar kuasa perusahaan. Misalnya terjadi krisis moneter, terjadi bencana alam (banjir, gempa bumi, kebakaran, dan lain-lain) serta kondisi ekonomi nasional.

2. Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Berikut merupakan penanganan pembiayaan bermasalah berdasarkan kolektibilitasnya

1) Pembiayaan Lancar

- a. Pemantauan usaha nasabah
- b. Pembinaan usaha nasabah

2) Pembiayaan Kurang Lancar

- a. Membuat surat teguran
- b. Penagihan
- c. Kunjungan lapangan atau silaturahmi pada nasabah oleh petugas bank
- d. Upaya penyehatan dengan cara *rescheduling* dan *reconditioning*

3) Pembiayaan Macet

- a. Dilakukan penagihan

- b. Dilakukan penarikan jaminan
 - c. Dilakukan eksekusi jaminan.⁴⁶
3. Solusi untuk Memperkecil Pembiayaan Bermasalah
- a. Petugas harus rutin untuk mendatangi nasabah dan menemui nasabah untuk meningkatkan agar melakukan pembayaran angsuran pembiayaan tepat waktu.
 - b. Petugas harus rutin mengingatkan kepada nasabah setiap kali waktu jatuh tempo.⁴⁷

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak M. Iwan (selaku Kepala Kantor Kas BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang) tanggal 6 Februari 2019

⁴⁷ *Ibid*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang

BPRS As'ad Alif merupakan Lembaga intermediasi untuk menghimpun dari masyarakat yang memiliki kelebihan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan. Dalam hal penghimpunan dana BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang menawarkan produk dengan prinsip titipan(*wadiah*) dan bagi hasil (*mudharabah*). Salah satu produk simpanan yang ada di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang yaitu produk tabungan qurban.

Berikut ini strategi peningkatan kualitas pelayanan nasabah di BPRS As'ad Alif diantaranya sebagai berikut:⁴⁷

a. Jemput bola

Strategi ini merupakan salah satu strategi yang diterapkan oleh BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang untuk berhubungan dan turun langsung bekerjasama dengan nasabah-nasabahnya dalam skala besar. Dalam strategi ini, BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang memberikan penawaran-penawaran istimewa yang dibutuhkan oleh nasabahnya. Untuk strategi jemput bola ini memang di khususkan bagi nasabah tertentu atau yang bisa disebut nasabah prioritas.

⁴⁷Wawancara dengan Teller di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang, tanggal 16 Februari 2019

b. Bukti langsung (*tangibles*)

Strategi ini berkaitan dengan penyediaan aspek fisik yang mendukung pelayanan BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang seperti kemampuan bank menyediakan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan karyawan.

c. Suasana tempat pelayanan

Pada strategi ini diupayakan agar para karyawan dapat membantu nasabah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan salah satu strategi pendukung keadaan ini antara lain adalah *Frontliners* untuk lebih proaktif dalam menerima dan melayani nasabah. *Frontliners* BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang yang terdiri dari berbagai posisi mulai dari Satpam, *Customer Service*, dan *Teller* memiliki kesamaan kemampuan dalam memberikan layanan atau solusi kepada nasabah. Dalam melayani nasabah menerapkan strategi tertentu yakni:

1. 3S (Senyum, Salam, Sapa) kepada nasabah.
2. Empati pada nasabah yang marah
3. Kecepatan dalam penanganan keluhan
4. Berusaha untuk wajar dan adil dalam memecahkan permasalahan dan keluhan nasabah
5. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

d. Jaminan

Pentingnya kepercayaan masyarakat terhadap bank telah menciptakan hubungan kepercayaan antara bank dengan

nasabahnya menjadi penting. Hal ini terjadi karena bank memiliki status yang unik ditengah masyarakat, selain bank sebagai sandaran suatu kepercayaan ia juga menempati posisi khusus sebagai tempat yang aman.

e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Dalam memberikan pelayanan yang baik , BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang telah menerapkan standar yang didukung dengan sarana prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat trpenuhi seperti *outlet*, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data.

f. Pendukung pelayanan

Selain itu, penfukung pelayanan juga sangat diperlukan seperti lingkungan yang nyaman, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, dan indah.

B. Faktor-faktor yang Menjadi Hambatan dalam Peningkatan kualitas Pelayanan pada Tabungan Qurban di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang mengenai peningkatan kualitas pelayanan nasabah pada tabungan qurban dari tema tersebut, diantaranya tentang:

1. Tabungan qurban tidak dapat diambil sewaktu-waktu

Dari segi akad, tabungan qurban menggunakan akad *Mudharabah*. Menurut teori pengertian *Mudharabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan. Dan dalam pelaksanaannya tabungan qurban telah sesuai dengan teori akad *Mudharabah*, karena simpanan qurban itu sendiri merupakan simpanan yang dilakukan antara BPRS dengan anggota yang pengambilannya tidak bisa diambil sewaktu waktu dan mempunyai jangka waktu tertentu. Karena anggota merupakan *shahibul maal* dan BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang sebagai *Mudharib* dimana dana yang dititipkan oleh anggota dapat dimanfaatkan oleh BPRS As'ad Alif untuk dikelola dan di distribusikan ke dalam produk pembiayaan. Sehingga BPRS As'ad Alif mendapatkan keuntungan dari produk pembiayaan tersebut yang bisa dibagi hasilkan kepada anggota sesuai nisbah bagi hasil yang telah disepakati.

Kendala yang dihadapi BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang terkait dengan kurangnya peminat nasabah pada Tabungan Qurban disebabkan beberapa faktor yaitu masyarakat yang lebih tertarik dengan produk simpanan lain yang mungkin memiliki kelebihan yang tidak ada pada Tabungan Qurban,

penyebab lain ketentuan yang tertera dibrowsur bahwa Tabungan Qurban memiliki kelemahan yakni tidak bisa diambil sewaktu-waktu dana simpananya. Sehingga masyarakat berfikir seandainya membutuhkan dana cepat, masyarakat tidak bisa mengambil Tabungan Qurban di rekeningnya. Pada saat jatuh tempo, sipenyimpan tidak menerima hewan qurban melainkan dana yang sudah disimpannya untuk dibelikan hewan qurbannya sendiri. Disini BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang hanya membantu anggota dalam menyimpan dananya untuk berqurban tidak untuk pembelian hewan qurban.⁴⁸

2. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang sistem perbankan syariah

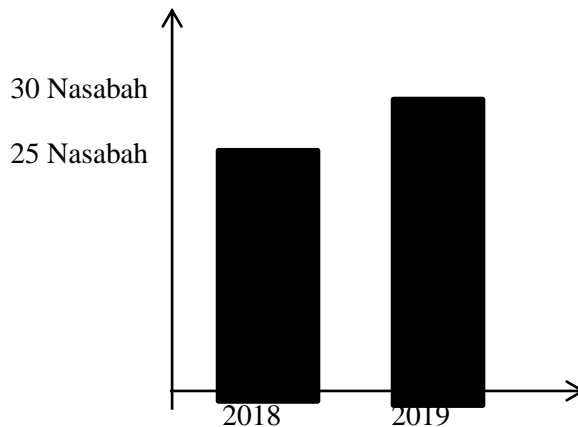
Kurangnya pengetahuan tentang sistem perbankan konvensional dengan sistem perbankan syariah oleh masyarakat, yang beranggapan sama dan tidak ada bedanya. Hal ini bisa menjadi penghambat dalam memasarkan produk BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang yang berlandaskan syariah. Oleh karena itu, disini peran marketing selain memasarkan produk juga menjelaskan sistem perekonomian syariah yang bebas riba kepada masyarakat.

⁴⁸ Wawancara dengan bapak M. Iwan Gunawan (Ketua Kantor Kas Semarang) pada tanggal 20 Februari 2019.

3. Banyaknya pesaing

Pada era modern saat ini, manusia memiliki kehidupan dengan segala aktivitas yang tidak pernah lepas dari teknologi. Dengan perkembangan teknologi yang sangat maju, bidang financial juga memiliki perkembangan kearah yang efisien dan modern. Sedangkan pada BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang sendiri tidak/belum menggunakan atau memanfaatkan adanya *FinTech* itu sendiri, sehingga kalah saing dengan bank-bank yang telah memanfaatkan adanya *FinTech*.

Dibawah ini terdapat grafik perkembangan nasabah tabungan qurban:



Grafik 1. Presentase Nasabah Tabungan Qurban

Dari grafik di atas dari tahun 2018 hingga tahun 2019 nasabah Tabungan Qurban terjadi peningkatan dari 25 nasabah menjadi 30 nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan mengenai peningkatan kualitas pelayanan nasabah dan produk tabungan qurban di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas pelayanan nasabah dan produk tabungan qurban bebas administrasi bulanan. Di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang memperoleh beberapa strategi alternatif, yaitu mempertahankan kualitas produk, mengembangkan produk yang sesuai dengan permintaan pasar, menerapkan jemput bola, mempertahankan ciri khas pada produk, meningkatkan SDM pemasaran khususnya dalam pendanaan, meningkatkan promosi yang lebih gencar disemua media untuk meningkatkan pangsanya pasar.
2. Faktor-faktor yang menjadi hambatan pada tabungan qurban di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang yaitu penarikan tabungan qurban tidak dapat diambil sewaktu-waktu, kurangnya promosi, kurangnya SDM pemasaran dan kurangnya pengetahuan nasabah tentang sistem perbankan syariah.

B. Saran

Merujuk pada kesimpulan tersebut, maka penulis mencoba memberikan masukan dan saran kepada BPRS As'ad Alif Dr.Cipto

Semarang yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan kepadanya:

- a. Pihak bank harus meningkatkan komunikasi dengan lebih baik lagi terhadap nasabah.
- b. Lebih jelas dan transparan lagi dalam menyampaikan pelayanan sehingga nasabah dapat mengerti apa yang seharusnya dilakukan.
- c. Meningkatkan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan
- d. Pelayanan yang ada di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang sudah cukup baik, saran saya agar lebih ditingkatkan lagi supaya nasabah tambah nyaman dan memuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

C. PENUTUP

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang menguasai seluruh alam, hanya dengan rahmat dan ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis sadar tentu dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak sekali kekurangan dan kesalahan baik dalam segi bahasa ataupun penulisan. Untuk itu penulis akan menerima dengan senang hati segala masukan berupa kritik saran yang bersifat membangun.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca budiman pada umumnya.

Semoga segala daya dan upaya serta kekuatan senantiasa teriringi rahmat dan keselamatan dari Allah SWT. *Aamiin ya Rabbal Alamin.*

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Dadang K, 2000, “*Metode Penelitian Agama*”, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Anggota IKAPI, 2011, “*Kitab Undang-undang Ekonomi Syariah*”, Bandung: Fokusmedia.
- Antonio, M Syafi’i, 2000, “ *Apa dan Bagaimana Bank Islam*”, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf
- Anwar, Saifuddin, 2012, “ *Metode Penelitian*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ascarya, 2008, “*Akad & Produk Bank Syariah*”, Jakatra: PT Raja Grafindo Persada.
- Az-Zuhali, Wahbah, 2011, “*Fiqih Islam Wa adhillatuhu 4*”, Jakarta: Gema Insani.
- Bintaro, 2014 ,“*Konsumen dan Pelayanan Prima*”, Yogyakarta: Gava Media.
- Karim, Adiwarman A, 2007, “*Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*”, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kasmir, 2004, “*Pemasaran Bank*”, Jakarta:Kencana.
- Kasmir, 2012, “*Dasar-Dasar Perbankan*”, Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir, 2014, “*Manajemen Prbankan*”, jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, Lexy J, 2009 , “*Metodologi Penelitian kualitatif*”, Bandung: PT. Remaja Roda Karya.
- Moleong, Lexy J, 2010, “ *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*”, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muhaimin, 2011, "*Perbandingan Praktik Etika Bisnis*", Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nasution, M.N, 2001, " *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*", Jakarta: Ghalia Indonesia.

Rianto, M Nur, 2017, " *Lembaga Keuangan Syariah*", Bandung: Pustaka Setia..

Sarwono, Jonatan, 2011, "*Marketing Intelligence*", Yogyakarta: Graha ilmu.

Sudarmo, Indriyo Gito, 2011, "*Manajemen Strategi*", Yogyakarta: BPFE

Swastha, Busu & Irawan, 2012, "*Manajemen Pemasaran Modern*", Yogyakarta: Liberty.

Umar, Husein, 2012 , "*Research Methodhs in Finance and Banking*", Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, cet, ke-2.

Wiroso, 2005, "*Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*", Jakarta: PT Grasindo.

Wiroso, 2007, "*Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*", Jakarta: PT Grasindo.

Yoeti, Oka A, 2005, "*Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*", Jakarta: PT Pradnya Paramita.

File company profil BPRS As'ad Alif.


Wawancara dengan Bapak M. Iwan (Kepala Kantor Kas di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto), tanggal 6 Februari 2019.

Wawancara dengan Teller di BPRS As'ad Alif Dr.Cipto Semarang, tanggal 16 Februari 2019

LAMPIRAN

	PT BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH ASAD ALIF	BUKTI SETORAN	No.010284 TANGGAL :														
JENIS SETORAN : <input type="checkbox"/> TABUNGAN WADIAH <input type="checkbox"/> DEPOSITO <input type="checkbox"/> PEMBIAYAAN MUSYARAKAH <input type="checkbox"/> TABUNGAN MUDHARABAH <input type="checkbox"/> PIUTANG MURABAHAH <input type="checkbox"/> LAINNYA																	
NOMOR REKENING : _____ NAMA DAN ALAMAT REKENING : _____		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">PERINCIAN</th> <th style="width: 40%;">JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">JUMLAH</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		PERINCIAN	JUMLAH											JUMLAH	
PERINCIAN	JUMLAH																
JUMLAH																	
Cap & Tanda Tangan Kasir _____		Nama & Tanda Tangan Penyetor _____															

*) Transaksi dianggap sah bila bukti setoran ini dibuat dengan tanda tangan dan validasi teller


 LAMPIRAN PERJANJIAN

SURAT PERSETUJUAN SUAMI / ISTRI

Bismillahirrahmanirrahim,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : _____

Alamat : _____

No. KTP / SIM : _____

Pekerjaan : _____

Dengan ini menyatakan :

- Bahwa saya adalah Suami / Istri yang sah dari _____
 Berdasarkan Surat Nikah Nomor : _____
 Yang dikeluarkan oleh _____
- Bahwa saya mengetahui dan dengan ini memberikan persetujuan kepada Suami / Istri saya untuk mendapatkan pembiayaan sebesar Rp. _____ dari BPR Syariah Asad Alif menurut ketentuan dan syarat-syarat yang telah disetujui dan dipertimbangkan oleh Suami / Istri saya.
- Bahwa saya mengetahui dan dengan ini memberikan persetujuan kepada Suami / Istri saya untuk memberikan sebagai jaminan atas ketertiban pembayaran fasilitas pembiayaan tersebut berupa : _____
- Untuk keperluan tersebut diatas Suami / Istri saya akan memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan dan menandatangani surat / akte yang berkaitan dengan fasilitas pembiayaan tersebut.

Demikian persetujuan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh tanggung jawab yang merupakan lampiran perjanjian pembiayaan.

Yang Menyetujui,

(_____)

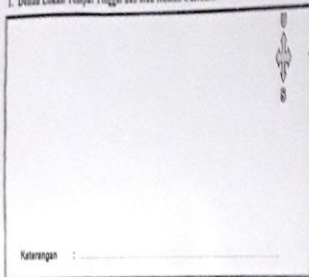
PT. BPR SYARIAH ASAD ALIF
Jl. Sudirman No. 20 Bulungan - Kendal

Lampiran : Petunjuk

DENAH LOKASI TEMPAT TINGGAL DAN USAHA

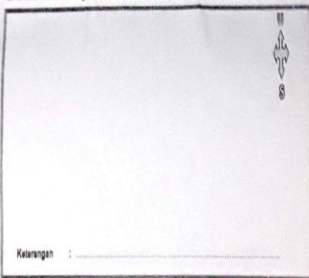
Tanggal :
No. in :
Tempat/Tgl. Lahir :
Alamat Rumah :

1. Denah Lokasi Tempat Tinggal dan atau Rumah Customer.



Keterangan :

2. Denah Lokasi Tempat Usaha dan atau Pekerjaan Customer.



Keterangan :

PEJABAT BANK

KASABAH

(.....)

(.....)

SURAT KUASA MEMOTONG GAJI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :
Pekerjaan :
Jabatan/ Bagian :
Alamat :

Dengan ini memberi kuasa kepada :

Nama :
Pekerjaan :
Jabatan/ Bagian :
Alamat :

Untuk memotong gaji saya setiap bulannya sebesar Rp.

(.....)

Untuk diberikan kepada BPR Syariah Asad Alif guna pembayaran/ angsuran pinjaman yang saya terima.

Surat kuasa ini tidak dapat dicabut kembali dan tidak akan berakhir sebelum hutang pinjaman yang saya terima dinyatakan lunas oleh pihak BPR Syariah Asad Alif.

Demikian Surat Kuasa ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang diberi kuasa,
Bendahara/ Juru bayar

Yang memberi kuasa,

Materai 6.000

.....

.....

Mengetahui,
Kepala Unit

.....

PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH
ASAD ALIF 011236

TANDA TERIMA ANGSURAN

No. _____ Telah terima dari: _____

Nama Debitur: _____ Nomor Rekening: _____

Rp. _____

Tgl. _____

Guna membayar:

Angsuran Pokok ke _____ Rp. _____

Tilipan: _____ Rp. _____

Mark Up bulan: _____ Rp. _____

Lain-lain: _____ Rp. _____

PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH
ASAD ALIF 011236

TANDA TERIMA ANGSURAN

No. _____ Telah terima dari: _____

Nama Debitur: _____ Nomor Rekening: _____

Rp. _____

Tgl. _____

Guna membayar:

Angsuran Pokok ke _____ Rp. _____

Tilipan: _____ Rp. _____

Mark Up bulan: _____ Rp. _____

Lain-lain: _____ Rp. _____

TABUNGAN IB ASAD ALIF

Berkah dan Menguntungkan

- Dikelola dengan prinsip Syariah
- Aman dijamin LPS
- Investasi yang menguntungkan



PT BPR SYARIAH ASAD ALIF
Amanah dan Menguntungkan

AYO **OK**

MUDAH

Hanya dengan setoran awal Rp 25.000
untuk pembukaan rekening pertama Anda mendapatkan fasilitas
tabungan IB Asad Alif

MENGUNTUNGKAN

Kita dapat mempersiapkan masa depan serta
akan dapat menumbuhkan budaya menabung untuk
meningkatkan kesejahteraan

AMAN

Tabungan IB Asad Alif akan mendapatkan buku tabungan
sebagai bukti kepemilikan dana serta tabungan anda akan
dijamin LPS

Keterangan lebih lanjut hub :

KANTOR PUSAT :
Jalan Samian No 30 Kebumen Sukorejo (0294) 451593

KANTOR KAS BOJA :
Jl Veteran No. 64 Boja Kendal (0294) 771.091

KANTOR KAS OR CIPTO :
Jl dr. Cipto No 152 Semarang (024) 3512156

KANTOR KAS MADIUNJO :
Jl Candibito 33/54 Ngadirejo (0293) 591157

PEMBIAYAAN IB
ASAD ALIF



**DIKELOLA DENGAN PRINSIP SYARIAH
BERKAH DAN MENGUNTUNGKAN**

**PT BPR SYARIAH
ASAD ALIF**
Amanah dan Menguntungkan

**ke BANK
SYARIAH**

PEMBIAYAAN BERUPA

- Ahad Pembiayaan jual beli berupa barang (Membahak)
- Ahad Pembiayaan berupa bentuk usaha dalam pembagian komposisi Modal (Muyassarah)
- Ahad Ijarah (MultiJasa)

Persyaratan

Foto Copy KTP Suami Istri
Foto Copy Kartu keluarga
AGUNAN TANAH :

- o Foto Copy SHM
- o Foto Copy SPPT

AGUNAN KENDARAAN BERMOTOR :

- o Foto Copy BPKB
- o Foto Copy STNK

Keterangan lebih lanjut hub :

KANTOR PUSAT :
Jalan Samlan No 50 Kebayoran Sukorejo (0296) 451595

KANTOR KAS BOJA :
Jl Veteran No. 64 Boja Randai (0294) 571 091

KANTOR KAS DR CITO :
Jl dr. Cipto No 152 Semarang (024) 3512158

KANTOR KAS NGADIREJO :
Jl Candiroto 33/34 Ngadirejo (0295) 591157

- Bismillahirrahmanirrahim -

**PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH
ASAD ALIF**

KARTU CONTOH TANDA TANGAN

<input type="checkbox"/> Prinsip Wadiah	<input type="checkbox"/> Tab. Haji	<input type="checkbox"/> Tab. Qurban	<input type="checkbox"/> Tab. Amanah
<input type="checkbox"/> Prinsip Mudharabah	<input type="checkbox"/> Tab. Ummat	<input type="checkbox"/> Tab. Syariah	<input type="checkbox"/> TARMUS
<input type="checkbox"/> Prinsip Mudharabah	Deposito Berjangka		
	<input type="checkbox"/> 1 Bulan	<input type="checkbox"/> 3 Bulan	<input type="checkbox"/> 6 Bulan
		<input type="checkbox"/> 12 Bulan	<input type="checkbox"/> 24 Bulan

Nama Lengkap : _____ Tanggal Buka : _____

Tempat dan Tanggal Lahir : _____

Alamat Rumah : _____

Nomor Kartu Identitas (KTP / SIM) : _____ No. Telp. : _____

DIISI OLEH PETUGAS BANK

Nama Kantor / Kantor Kas : _____ Kode Kantor :

No. CIF :

No. Rekening :

Petugas Bank Marketing Officer / Funding (_____)	Pembukaan Rekening Diproses Oleh : Customer Service (_____)	Disetujui Oleh : Pejabat Bank / Kepala Kantor (_____)
--	---	---

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Asri Widya Pangesti
Tempat/tgl. Lahir : Tangerang/ 6 Agustus 1998
Agama : Islam
Alamat : Karangturi 01/08, Bawak, Cawas, Klaten
Phone : 085743522289

Pendidikan :

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1. Tk Pertiwi Bawak | Lulus Tahun 2004 |
| 2. SD Negeri 1 Bawak | Lulus Tahun 2010 |
| 3. MTs Negeri Cawas | Lulus Tahun 2013 |
| 4. MA Negeri 2 Klaten | Lulus Tahun 2016 |

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 16 Juli 2019
Saya yang bersangkutan,

Asri Widya Pangesti